

ФІНАНСОВА ЗАЛУЧЕНІСТЬ НАСЕЛЕННЯ ЯК ПЕРЕДУМОВА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТАТНЬОГО РІВНЯ ЗАХИСТУ ІНТЕРЕСІВ КЛІЄНТІВ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ

С.С. Полях, аспірант,

Сумський державний університет, м. Суми, Україна

Уряди у всьому світі визнають переваги для окремих людей та національних економік в цілому, оскільки вони мають фінансово освічене населення, яке забезпечує доступ до відповідних фінансових продуктів з належним захистом споживачів. В останні роки G20 схвалив три принципи у цьому напрямку: фінансовий захист споживачів, фінансове включення та стратегії національної фінансової освіти, що свідчить про значну прихильність до повної та безпечної фінансової інтеграції. Оцінка та аналіз відіграють важливу роль у розробці та реалізації такої політики. І ступінь фінансового включення може бути використана, щоб вказати рівень необхідності фінансової діяльності у всьому світі. Детальніші дослідження можуть бути використані для визначення тих аспектів фінансової грамотності, які найбільше потребують роботи та населення, які потребують цільової підтримки. Стосовно попиту для заходів з фінансового залучення дає аналогічні дані, вказуючи, де зосередити увагу на політиці. Тому ця стаття присвячена огляду ключових міжнародних стратегій та принципів розвитку інклюзії дорослого населення та, в цьому контексті, виявляє важливі докази того, як це впливає на загальний рівень захисту прав клієнтів у фінансовому секторі.

DOI: 10.21272/1817-9215.2017.4-06

Більшість сучасних науковців в усьому світі під час дослідження основних показників захищеності клієнтів банківського сектору спираються на десять основних принципів, розроблених комітетом фінансових ринків Організація економічного співробітництва і розвитку (Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD) у співпраці із Радою фінансової стабільності (Financial Stability Board (FSB)) на замовлення міністрів фінансів та центральних банків країн «Великої двадцятки» у 2011 р. [1]:

- роль зовнішніх інститутів (зادля забезпечення якісного фінансового захисту прав клієнтів в країні обов'язково повинен функціонувати один чи кілька наглядових органів, які б відповідали наступним критеріям: несли чітку відповідальність та здійснювали відповідне управління, були оперативні незалежними, розпоряджалися достатніми ресурсами та можливостями, мали б чіткий та прозорий механізм послідовних регуляторних процесів. Крім того, дотримання даного принципу також передбачає налагодження співпраці між компетентними організаціями (як внутрішньо національними, так і міжнародними) з метою покращення умов захисту прав клієнтів);

- справедливе ставлення до споживача (відносини між клієнтами та постачальниками фінансових послуг повинні бути чесними, рівнозначними та прозорими з урахуванням специфіки потреб);

- відкритість і транспарентність (на всіх етапах співпраці між клієнтом та постачальником фінансових послуг (від формування рекламної продукції і до заключення угоди) клієнт повинен отримувати точну, чесну, зрозумілу інформацію; мати можливість ознайомитись із стандартизованою формою договору та порівняти всі переваги та недоліки тих продуктів та послуг, які пропонує йому організація. Надання рекомендацій для клієнта повинне бути об'єктивним і задовольняти його фінансові цілі);

- фінансова грамотність і обізнаність (з урахуванням національних обставин розвитку фінансового сектору країни потрібно заохочувати населення до фінансової освіти в рамках стратегії подальшого фінансового захисту клієнтів. Фінансова освіта може здійснюватись через всі доступні канали та способи, починаючи із раннього віку. Крім того, повинен вестись постійний моніторинг національного рівня фінансової грамотності населення, за допомогою якого порівнювати відповідно країни між собою);

- відповідальна ділова поведінка постачальників фінансових послуг та уповноважених агентів (постачальники фінансових продуктів та послуг повинні адекватно оцінювати фінансові можливості своїх клієнтів, враховувати їхні інтереси та уникати конфліктів серед них. У випадку, якщо все ж таки відбувся конфлікт інтересів, надати кваліфіковану допомогу для мінімізації негативних ризиків, що можуть з'явитись. Працівники у свою чергу повинні бути оптимально мотивованими, щоб якісно забезпечувати клієнтів відповідними продуктами та послугами);

- захист активів споживачів від шахрайства та зловживань (налагоджений механізм захисту вкладів та інших фінансових активів повинен здійснюватись проти шахрайства, незаконного привласнення та інших порушень);

- захист особистих даних споживачів та їхня приватність (всі дані, які передаються клієнтами постачальникам фінансових послуг, повинні бути захищені не одним рівнем захисту. Всі клієнти повинні знати про будь-які дії із їхніми особистими даними, мати постійний вільний доступ до них);

- скарги щодо відшкодувань (відповідні юрисдикції повинні гарантувати всім клієнтам можливість подачі скарг та розробити механізм обробляти їх і своєчасно відшкодувати понесені втрати. Вся інформація стосовно поданих скарг, а також винесених резолюцій повинна бути публічною);

- конкуренція (всі клієнти повинні мати можливість обирати фінансові продукти та послуги на конкурентній основі).

З огляду на розглянуті ключові принципи ОЕСД можна зрозуміти, що в пріоритеті забезпеченості системи захисту прав клієнтів фінансового сектору знаходиться забезпечення правового захисту клієнтів, фінансова грамотність і фінансова залученість (інтеграція) населення.

Незважаючи на прогрес у фінансовій інтеграції по всьому світу, більше 2,5 мільярдів людей залишаються позбавлені доступу до фінансових послуг. Це обмежує їх здатність заощаджувати, позичати і захищати себе та своїх сім'ї від голоду, злочинів і стихійних лих. Щоб протидіяти цьому, і збільшити доступ і використання фінансових послуг для різних верств населення, були прийняті багато інноваційних підходів. Так, зокрема, в країнах, що розвиваються це проявляється в наданні агентських банківських послуг, фінансових послуг через мобільні мережі. Створюються нові фінансові установи, розроблені нові продукти та нові технології, що використовуються для охоплення незайманих або недосвідчених ринків. Відбуваються трансформації також і на законодавчому рівні, що безумовно також сприяє покращенню умови для успіху інновацій при захисті споживачів та фінансової системи.

Всі ці активні заходи були результатом розробки майбутніх стратегій щодо збільшення фінансової залученості. Тобто за рік до виходу ключових принципів ОЕСД, присвячених захисту прав споживачів, світ побачили Принципи інноваційної фінансової замученості, які містять у собі набір практичних рекомендацій для всього світу []. За своєю суттю вони не є жорсткими вимогами, а скоріше нагадують дев'ять цінних порад, які утворюють сукупність умов що стимулює інновації для фінансового залучення, зберігаючи при цьому фінансову стабільність та захищаючи споживачів. Документ також містить приклади країн, які успішно дотримуються цих принципів.

Принципи були розроблені в 2010 році Інноваційною групою (Access Through Innovation Sub-Group (ATISG)) групою експертів з фінансової інтеграції країн «Великої двадцятки». Принципи були спочатку опубліковані в офіційній підгрупі і

представлені тільки перед представниками цих кайн та схвалені на саміті в Торонто у травні 2010 р.

Розглянемо більш детально кожен із цих принципів (табл. 1).

Перший принцип «лідерство».

Досвід з усього світу підкреслив, що керівництво уряду та зобов'язання на найвищому рівні є необхідною умовою збільшення фінансової залученості. Ще важливіше те, що керівництво є важливим, щоб забезпечувати успішне збільшення фінансової залученості, що тим самим сприяє розвитку прогресу у пом'якшенні бідності.

Найкращі результати були помічені при фінансовій залученості, коли вона розглядається як невід'ємна складова загального фінансового сектору зростання та стратегії розвитку. На практиці, це означало, що уряди, які мали успіх, продемонстрували збільшення фінансової залученості показали лідерські позиції наступним чином:

- вирішення політичних та регуляторних питань, пов'язаних з інноваціями, захистом прав споживачів та платежі, полегшенням нових підходів і забезпеченням надмірного регулювання, що не пригнічує зростання;
- прийняття спільного підходу до фінансової залученості, що залучає всіх гравців, включаючи приватний сектор та аудиторські органи;
- підтримка програм включення з фінансовою залученістю та / або розробка платіжних систем та інфраструктури;
- збір даних для підтримки пропорційних та доказових заходів, які у свою чергу підтримують безпеку та надійність системи.

Таблиця 1 – Принципи розвитку фінансової залученості населення

Назва принципу	Коротка характеристика
Лідерство	Культивування широкомасштабних програм уряду задля створення зобов'язань щодо фінансової залученості населення.
Різноманітність	Впровадження політичних підходів, які сприятимуть встановленню конкуренції на ринку і визначенню стимулів для забезпечення сталого фінансового доступу і використання широкого спектру доступних послуг (заощаджень, кредитів, платежів, переказів, послуг страхування).
Інноваційність	Сприяння технологічному та інституційному розвитку інновацій як засобу для розширення фінансової залученості до системи та її використання, включаючи дослідження слабких місць інфраструктури.
Захист	Заохочення до комплексного підходу щодо захисту споживачів, який визнає ролі влади, постачальників та споживачів.
Посилення повноважень	Розвиток фінансової грамотності і фінансових можливостей.
Кооперація	Створення інституційного середовища з чіткими лініями підзвітності та координації в рамках уряду; а також заохочення партнерства і прямих консультацій через уряд, бізнес та інших зацікавлених сторін.
Знання	Використання вдосконалених даних для створення додаткової інформації, вимірювання прогресу і розгляду питання про інкрементальний «тест та навчання» підходу як регуляторів, так і постачальників фінансових послуг.
Пропорційність	Створіть політичного забезпечення та регуляторної бази, яка є пропорційно ризикам, пов'язаним з інноваційними продуктами та послугами, і ґрунтується на розумінні прогалин і бар'єрів існуючого державного регулювання.
Структура	Визначення рамок, що відображають міжнародні стандарти, національні обставини та підтримка, конкурентний ландшафт: відповідний, гнучкий режим з протидії відмиванню коштів та фінансуванню тероризму; умови для використання агентів як інтерфейсу клієнта; чіткий регуляторний режим для електронних засобів збережених значень; і ринкові стимули до досягнення довгострокової мети широкої сумісності та взаємозв'язку.

Принцип «різноманітність». Широко визнається, що конкуренція на ринку виробляє більшу цінність, вибір і можливості для клієнтів, ринок фінансових послуг не є винятком. Послуги пропонуються за межами традиційних каналів, щоб досягти ширшої клієнтської бази. Для урядів це означає, що для цього важлива роль сприяти розвитку ринкових структур, які сприяють вступу. Одним з ключових аспектів є розробка відповідних ринкових стимулів для всіх сторін - від традиційних банків до

перспективних агентів, телекомунікаційних компаній, мікрофінансових установ та клієнтів, які самі заохочують розвиток широкого діапазону стійких, забезпечених та доступних фінансових послуг (заощадження, кредити, платежі та трансфери).

У той же час, ці стимули повинні бути спрямовані на залучення широкого спектру провайдерів, оскільки це може допомогти у вдосконаленні обох сторін доступу та використання.

Принцип «інноваційність». Багато хто з найбільш ефективних методів збільшення фінансової залученості були засновані на застосуванні нових технологій, таких як мобільних телефонів, або введенні нових інституційних механізмів, таких як банківські агенти. Це дозволяє швидкому розширенню послуг, щоб досягти залучення населення, в той же час знижуючи витрати служб доставки. Наприклад, масове глобальне зростання використання мобільних технологій означає, що пропонувані фінансові послуги через мережу мобільних телефонів можна доставити рентабельно для більшої кількості людей.

Досвід показав, що в деяких випадках існуюча інфраструктура фінансових послуг може бути перешкодою для інновацій. Наприклад, міжбанківська розрахункова система може спричинити ускладнення доступу нових постачальників до ринку Політики повинні розглянути такі перешкоди, як частина цілісної стратегії фінансового залучення.

Принцип «захист».

Поєднання інновацій, нових постачальників послуг і недосвідчених споживачів приносить нові ризики споживачеві, наприклад, шахрайство, а також можливість технічних або людських помилок навколо фінансових послуг. Справедлива і прозора інфраструктура захисту споживачів життєво важлива частина широкого фінансового залучення.

Забезпечити захист і підвищити довіру до нових інноваційних послуг, уряд, регулятори та наглядові органи повинні шляхом:

- встановлення правил, які сприяють прозорості ціноутворення та фінансових послугах;
- створення механізму вирішення спорів для споживачів;
- визначення відповідних повноважень для забезпечення цього захисту.

Принцип «посилення повноважень».

Щоб споживачі могли максимально використовувати нові фінансові послуги, важливо, щоб вони мали:

- відповідну фінансову грамотність (здатність розуміти основну інформацію про фінансові продукти та послуги);
- фінансову спроможність (здатність застосовувати це розуміння, щоб зробити обґрунтований вибір);
- механізми відшкодування (здатність вирішувати суперечки через безпечний і визнаний механізм).

Це суттєве доповнення до процесу регулювання захисту споживача: без фінансової грамотності та спроможності, регулювання само по собі не може адекватно захистити споживачів і, крім того, можуть збільшитись експлуатаційні витрати.

Досвід показує, що низький рівень фінансової грамотності і потенціал у країнах, що розвиваються, стає значним бар'єром для доступу та правильного використання фінансових послуг. Навпаки, збільшення фінансової грамотності та можливостей призведе до збільшення попиту на відповідні послуги.

Принцип «кооперація».

Характер інноваційних фінансових послуг і нові канали доставки полягає в тому, що вони охоплюють кілька публічних установ та регуляторних органів - а також ряд різних організацій приватного сектора. Поки є бажання забезпечити адекватну політику через ланцюжок вартості це потребує координації через різні зацікавлені установи, щоб уникнути суперечливих підходів. Для досягнення цього координація і збільшення глобального партнерства країн, які успішно збільшили фінансову залученість. Одне з важливих міркувань при розробці скоординованої політики

полягає в розумінні стимулів кожного гравця у ланцюжку визначення вартості та способів їх впливу за регулюванням.

Принцип «знання»

Як і в будь-якій сфері формування політики, відповідні та надійні дані необхідні для підтримки проекту. Політика фінансового залучення та моніторинг мають важливе значення при цьому. В даний час в деяких країнах є достатньо даних про фінансову залученість. Це змінюється швидко, і багато урядів прагнуть покращити доступні дані. Однак брак даних не обов'язково затримує впровадження нових послуг та бізнес-моделей. Ряд країн пододало це шляхом прийняття підходу «випробування і навчання», який дозволив їм вивчити нові послуги та непідготовлені бізнес-моделі в ретельно контрольованих умовах. В результаті вони можуть краще підштовхнути відповідну регуляторну політику до балансування між безпекою та надійністю, з одного боку, і зростання та розвитку, з іншого. Щоб збільшити роль моніторингу та оцінки в цьому використовується підхід «тестування та навчання», де дані та знання керівництва відіграє вирішальну роль.

Принцип «пропорційність».

Будь-яке нововведення передбачає ризики. Завдання полягає у створенні нормативної бази, яка є достатньо сильною для захисту фінансової системи та інститутів проти цих ризиків. Щоб досягти правильного балансу, існуючі правила повинні бути ретельно проаналізовані, щоб з'ясувати, чи відповідають вони вимогам постачальників послуг та клієнтів. Ця діагностична робота також буде чітко визначена регулятивністю прогалін, які потрібно заповнити, щоб забезпечити інновації процвітання і розробки ефективних інструментів для пом'якшення ризиків. Великі знання (принцип 6) і більша співпраця (принцип 7) також, звичайно, важливі для пропорційної структури.

Принцип «структура».

Даний принцип зближує багато з попередніх принципів, узагальнюючи ключові складові і ефективну регуляторну базу для інноваційних фінансового залучення. Одним з ключових питань є те, як вирішити ризик без затримки інноваційних послуг.

Міжнародні фінансові стандарти забезпечують базову структуру. Однак вони дуже широкі і призначені для гнучкості у своїх заявках. Таким чином, не завжди зрозуміло, як застосувати стандарти до інноваційних служб фінансового включення. Міжнародні фінансові стандарти працюють, щоб забезпечити більшу чіткість та заповнити будь-які пробіли.

Досвід показує, що фактично зростає включення часто покращує дотримання міжнародних стандартів: боротьба з відмиванням грошей.

Таким чином, можна зробити висновок, що проблема недостатнього рівня фінансової залученості у світі існує і потребує рішучих дій як з боку держави в особі центральних органів управління, так і зі сторони фінансових інститутів, які надають фінансові послуги.

SUMMARY

Governments around the world recognize the benefits for individuals and national economies as a whole of having a financially literate population that provides access to relevant financial products with adequate consumer protection. In recent years, the G20 has endorsed three principles in this regard: financial consumer protection, financial inclusion and national financial education strategies, indicating a significant commitment to full and secure financial integration. Evaluation and analysis play an important role in the design and implementation of such a policy. And the degree of financial inclusion can be used to indicate the level of the need for financial activity around the world. More detailed research can be used to identify those aspects of financial literacy that most require work and populations that need targeted support. The demand side for financial inclusion measures gives similar data, indicating where to focus on policies. Therefore, this article is devoted to the review of key international strategies and principles for the development of adult inclusion and, in this context, to reveal important evidence of how it affects the overall level of protection of the rights of financial sector clients.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. OECD, G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection, 2011, Organisation for Economic Co-operation and Development: Paris. p. 7.
2. Carbo S., Gardener E.P., Molyneux P., (2005). Financial Exclusion. Palgrave, Macmillan.
3. Chakrabarty K.C. (2007), 'Uplifting Rural Poor: A Case of Punjab National Bank', CAB Calling, July-September 2007, Vol. 31, No.3

4. Chakrabarty, K C, The Tineri Experience, in Sameer Kochhar, Chandrashekhar, R., Chakrabarty, K C, and Phatak, Deepak B., Financial Inclusion, Academic Foundation, 2009, New Delhi, pp. 53-54. Also see “Window of Opportunity at Tineri,” Inclusion (Quarterly), October-December 2008, pp. 40-41.
5. OECD, Principles and Report on Innovative Financial Inclusion from the Access through Innovation Sub-Group of the G20 Financial Inclusion Experts Group, 25 May, 2010, P. 70.
6. World Bank. 2004. Doing Business in 2004: Understanding Regulations. Washington, DC: World Bank.

Надійшла до редакції 2 вересня 2017 р.